

Vilkår for mobil, mobilt internet og internet

– BusinessFirst, BusinessGo, Mobilt Internet Business & MaxSpeed Business

Juni, 2022

telenor erhverv

Generelle vilkår for mobil, mobilt internet og internet

1. Generelt

De generelle vilkår regulerer de vilkår, der måtte gælde særligt for mobil-, mobilt internet- samt internet abonnementer. Vilkårene henvender sig til virksomheder og oprettelse forudsætter at kunden har et CVR-nummer.

2. Kreditvurdering og kreditmaksimum

Telenor foretager en kreditvurdering af kunden baseret på kreditoplysninger fra eksempelvis pengeinstitutter, kreditoplysningsbureauer og lign. Telenor kan ligeledes betinge indgåelse af en aftale af, at der fastsættes et kreditmaksimum. Kunden hæfter for ethvert forbrug, selvom dette måtte overskride det fastsatte kreditmaksimum. Ved overskridelse af kreditmaksimum har Telenor ret til straks at afbryde forbindelsen. Telenor forbeholder sig ret til løbende at foretage kreditvurderinger af sine kunder og som følge heraf, at stille krav om acontobetaling eller fastsætte kreditmaksimum, også efter at Aftalen er indgået. Hvis ét af nedenstående kriterier er opfyldt, kan Telenor afvise indgåelse af aftale eller stille krav om acontobetaling og/eller fastsættelse af et kreditmaksimum:

1. Kunden har ikke fast adresse i Danmark, Færøerne eller Grønland men f.eks. poste restante adresse, adresse på folkeregistret og lign.
2. Kundens betalingsforpligtigelse over for Telenor har været misligholdt, og misligholdelsen har været årsag til, at Telenor har spærret kundens aftale
3. Kunden har forfalden gæld til Telenor
4. Kunden er registreret hos et uafhængigt kreditoplysningsbureau med en negativ anmærkning / betalingserfaring
5. Kundens samtaleforbrug og øvrige telefonomkostninger skønnes væsentligt at overstige tilsvarende kunders forbrug, eller forbruget udviser en meget betydelig og pludselig stigning i forhold til tidligere
6. Telenor har begrundet formodning om, at kundens betalingsforpligtelser ikke vil blive opfyldt rettidigt.
7. Kunden har intet CVR-nummer

Telenor kan endvidere vælge at fastsætte generelt kreditmaksimum for alle sine kunder, hvorefter der kan søges om forhøjelse eller fjernelse. Kunden kan, før aftalen indgås, rette henvendelse til Telenor med henblik på at afklare, hvorvidt Telenor stiller krav om fastsættelse af kreditmaksimum. Telenor forbeholder sig ret til, til enhver tid, at afvise en kunde, der er registreret som dårlig betaler i et kreditvurderingsinstitut, eller andre for Telenor relevante registre.

3. Opsigelse

Opsigelsesvarslet er 30 dage. Opsigelse skal ske skriftligt til Telenor eller via OneScreen Business. Business abonnementer kan uanset ovenstående opsiges inden for bindingsperioden med ovenstående opsigelsesvarsel mod betaling af den til enhver tid gældende listepris for abonnementet for den resterende bindingsperiode. Medmindre andet er aftalt, skal opsigelse være skriftlig eller ske via kundens selvbetjening.

4. Misligholdelse

I tilfælde af misligholdelse fra kundens side kan Telenor hæve aftalen med øjeblikkelig virkning. Som væsentlig misligholdelse anses bl.a. følgende tilfælde:

1. Kunden undlader at betale skyldige beløb til Telenor inden for fristen af den i pkt. 10 nævnte rykkerskrivelse
2. Telenor har ret til at opsige kundens abonnement, hvis kunden gentagne gange misligholder sine betalingsforpligtelser.
3. Kunden undlader straks at frakoble tilslutning af udstyr, interne net eller lign., der giver forstyrrelser i Telenors net, efter at Telenor har fremsendt påbud herom
4. Kunden undlader at give Telenor og Folkeregistret meddelelse om adresseændring

5. Kunden undlader at træffe foranstaltninger med henblik på at afhjælpe forstyrrelser mv. af trafikken i Telenors net, efter at Telenor har fremsendt påbud herom
6. Kunden tilslutter udstyr, som ikke overholder gældende offentlige forskrifter og evt. yderligere krav stillet af Telenor
7. Telenor afskæres fra, at få adgang til eget udstyr og installationer med henblik på fejlsøgning
8. Kunden groft uagtsomt eller med forsæt afsender eller distribuerer alle typer af spam.
9. Kunden groft uagtsomt eller med forsæt spreder virus. Dette gælder alle typer af vira, kendte som ukendte på tidspunktet for aftalens indgåelse.
10. Hvis kunden giver Telenor urigtige oplysninger.

5. Overdragelse – abonnement

Inden for abonnementsbindingsperioden kan enkelte abonnementer overdrages til tredjemand, såfremt den nye ejer har et CVR-nummer, kan kreditgodkendes af Telenor, samt at Telenor acceptere dette. Overdragelse af abonnementer til kunder uden CVR-nummer kan kun ske, hvis abonnementet samtidig konverteres til et Telenor privatabonnement, og såfremt den nye ejer kan kreditgodkendes af Telenor.
Ved overdragelse af internetabonnement flyttes linjen ikke til anden adresse. Overdragelse finder sted ved brug af en særlig overdragelsesblanket. Telenor forbeholder sig ret til at fakturere et overdragelses-gebyr til den, der overtager abonnementet. Hvis kunden vil skifte leveringsadressen, skal abonnementet opsiges og oprettes på ny med anden adresse.

6. Ændringer

Telenor kan til enhver tid ændre disse vilkår samt aftaler og eventuelle tillægsbetingelser, som er omfattet af kundens kontrakt. Væsentlige ændringer vil blive varslet. Telenor kan vælge at varsle ændringer direkte overfor kunden (eksempelvis via en tekst på kundens regning/PBS-oversigt, et fakturaindstik, sms, mms eller e-mail) eller via Telenors hjemmeside på www.telenor.dk.

Ved mindre væsentlige ændringer kan Telenor også vælge at indrykke annoncer i dagspressen og/eller på telenor.dk. Er ændringen til kundens fordel, bliver den ikke nødvendigvis varslet, og giver ikke kunden ret til at opsige aftalen.

7. Kundedata

Aftaler med Telenor kan indgås af myndige personer eller selskaber (juridiske personer), medmindre andet fremgår af vilkårene for den enkelte tjeneste. kunden skal ved aftaleindgåelsen oplyse virksomhedens navn, adresse og CVR-nummer. Den person, der indgår aftale med Telenor på vegne af en virksomhed, skal kunne dokumentere fuldmagt hertil. Telenor kan kræve dokumentation for alle oplysningers rigtighed.
Telenor kan vælge at sende kunden produktinformation via sms, mms, e-mail, brev eller lign. Har kunden givet lov, kan Telenor sende kunden markedsføringsmateriale om produkter via sms, mms eller e-mail.

Brug af anonymiseret data
Telenor anvender anonymiseret data med henblik på at optimere kundeoplevelsen, sikre udvikling af nye produkter og levere services til tredjeparter. Data som nævnt ovenfor er på ingen måde personhenførbare.

8. Afvisning og udfald

Telenors net er underlagt visse af IT- & Telestyrelsen fastsatte grænser for afvisning og udfald. Afvisning for opkald i en travl time for opkaldsforsøg overstiger ikke 5 %. Udfaldsgrad for opkald i en travl time overstiger ikke 5 %.

9. Alarmering i Danmark

Alarmopkald til de offentlige alarmcentraler kan foretages gratis over Telenors net. Opkald til alarmnummer 112 kan ske, uanset om Telenor kortet er indsat i mobiltelefonen. Der kan dog i den enkelte mobiltelefon være begrænsninger i dette.

Alarmcentralen kan muligvis se din lokation, når du ringer 112. Dette afhængig af hvilken mobiltelefon du har, og hvilken indstilling du har valgt for mobiltelefonen på tidspunktet for et 112-opkaldLæs om 112 og om hvordan alarmmyndighederne indsamler og behandler personoplysninger i den forbindelse på Hovedstadens Beredskab [112].

10. SIM

SIM dækker både fysisk SIM kort og eSIM (Digital). Kunden får ved tegning af abonnementet et SIM. Sammen med SIM modtager kunden en 8-cifret sikkerhedskode kaldet "PUK-kode". Når kunden har aktiveret SIM ved hjælp af PUK-koden, kan kunden indtaste en personlig 4-cifret sikkerhedskode, kaldet "PIN-kode", som skal bruges hver gang kunden tænder telefonen. Telenor anbefaler, at PIN-kode altid bruges.

SIM og sikkerhedskoderne skal altid opbevares hver for sig og under betryggende forhold. Indgreb i SIM eller forsøg på dette er ikke tilladt. Hvis det fysiske SIM beskadiges eller bortkommer, skal Telenor Kundeservice straks underrettes.

Kunden hæfter for tab som følge af andres uberettigede brug af SIM. SIM er Telenors ejendom og skal destrueres straks efter, at Telenor har fremsat krav om dette samt ved abonnementets ophør. Ligeledes skal eSIM slettes på mobilen efter abonnementets ophør.

11. Overførsel af nummer

Kunden kan overføre sit nummer fra en anden operatør til Telenor. I forbindelse med overførslen af nummeret skal kunden give Telenor fuldmagt til at opsige abonnementet hos den anden operatør. Bemærk, at en evt. uopsigelighedsperiode først starter den dag, Telenor får nummeret overført fra den tidligere teleoperatør. Viser det sig, at kunden ikke har råderet over nummeret, og nummeret derfor ikke kan overføres til Telenor, vil kunden blive tildelt et andet Telenor nummer og dermed benytte det valgte abonnement.

12. Hemmeligholdelse af telefonnummer

Telenor er forpligtet til at videregive de nummeroplysningsdata, som er registreret i kundedatabasen til alle, der fremsætter ønske herom, herunder eksempelvis udbydere af nummeroplysningstjenester som krak.dk eller 118.dk.

Telenor vil som udgangspunkt oprette nummeret som *udeladt nummer*, og lade kunden selv vælge at ændre dette til enten *hemmeligt nummer* (navn og adresse videregives), *hemmelig adresse* (navn og nummer videregives) eller *synligt nummer* (navn, nummer og adresse videregives).
Videregivelse af nummeroplysningsdata vil dog jf. gældende lovgivning altid finde sted til 112-formål.

13. Tekniske ændringer, driftsforstyrrelser, fejlretning, erstatningsansvar mv.

Telenor afhjælper fejl i egne anlæg og installationer hurtigst muligt og i almindelighed inden for normal arbejdstid (mandag-fredag fra kl. 08.00 til kl. 15.30). Kunden skal sikre, at Telenor eller en af Telenor udpeget tredjemand snarest kan få adgang til egne anlæg og installationer på installationsadressen med henblik på fejlsøgning og fejlretning. Kunden er forpligtet til i nødvendigt omfang at medvirke med henblik på fejlsøgning og fejlretning i kundens anlæg og installationer på installationsadressen.

For servicemeddelelser og fejl, som skyldes Telenors netværk, kan kunden rette henvendelse til Telenors Kundeservice. Telenor er udelukkende ansvarlig for afbrydelser i eget telenet og udstyr.

1. Telenor er ikke ansvarlig for afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer i andre operatørers telenet.
2. Foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige eller driftsmæssige årsager kan medføre forstyrrelser eller afbrydelser i Telenors netværk.

Telenor har intet ansvar for forstyrrelser, driftsafbrydelser m.m., hvis forstyrrelsen, afbrydelsen eller fejlen kan henføres til kundens forhold, fx ved tilslutning af fejlagtigt udstyr eller fejlbetjening. I så fald forbeholder Telenor sig retten til at

fakturere sædvanlig fast afgift samt kræve betaling for fejlsøgning og arbejde med at genoprette en fejlfri forbindelse. Eventuelle udgifter i forbindelse hermed er Telenor uvedkommende.

Telenor forbeholder sig til enhver tid ret til at indføre ændringer, som anses for nødvendige af hensyn til den tilfredsstillende drift af Telenors net. Dette gælder såvel Telenors mobil- og bredbånds-netværk.

Ugunstige forhold kan i visse tilfælde medføre, at opkald vil blive afvist, samtaler bliver afbrudt eller dataoverførsler ikke gennemføres.

Telenor kan afvise opkald fra telefoner eller SIM, som giver anledning til forstyrrelser i Telenors net. Fejl i tilsluttet udstyr, der giver anledning til forstyrrelser eller ulemper for driften af nettet, skal straks afhjælpes.

Telenor kan kræve sine omkostninger til fejlsøgning dækket hos kunden medmindre fejlen kan henføres til Telenors udstyr eller handlinger. Telenors erstatningsansvar er i alle tilfælde begrænset til kr. 10.000,00 pr. år, uanset omfanget af de skader, som måtte være indtrådt i løbet af året.

14. Kundens tilslutning af eget udstyr og telenet

Ansvaret for kundens udstyr påhviler kunden. Telenor har ansvaret for kundens abonnement og trafik ind til nettermineringspunktet eller NT-boksen.

Kunden skal sikre, at forbindelsen til Telenors faste netværk (herunder bl.a. telenettet og acces-nettet) benyttes på en måde, der ikke forårsager forstyrrelser, afbrydelser eller lignende for trafikken på disse net eller på internettet. Indtræder sådanne forstyrrelser, skal kunden straks træffe de nødvendige foranstaltninger med henblik på at bringe forstyrrelserne til ophør. Dette kan være - men er ikke begrænset til - at regulere mængden af indgående og udgående trafik eller abonnere på yderligere forbindelser til Telenors acces- og/eller telenettet. Udstyr, der tilsluttes Telenors faste netværk skal overholde den til enhver tid gældende lovbekendtgørelse om teleterminaludstyr, samt eventuelle særlige anvisninger fra Telenor. Kunden skal sikre, at udstyr der tilsluttes, er beregnet til at kunne tilsluttes det offentlige telenet, og at udstyret bruges i overensstemmelse med sit formål. Hvis udstyr eller interne net m.v., der tilsluttes Telenors acces- og telenet, giver anledning til forstyrrelser i nettet, er kunden forpligtet til straks at afbryde tilslutningen.

Telenor forbeholder sig retten til at afbryde tilslutningen, såfremt der er tilsluttet udstyr, som forårsager forstyrrelser i nettet. Telenor forbeholder sig også retten til at fakturere sædvanlig fast afgift samt kræve betaling for fejlsøgning og arbejde med at genoprette en fejlfri forbindelse.

Ved internet kan Telenor kun garantere, at forbindelsen virker, hvis udstyret er tilsluttet direkte i hovedstikket på installationsadressen. Telenor kan ikke indestå for brug af tredjeparts udstyr. Telenor forbeholder sig retten til at fremsende nyt udstyr, hvis det tidligere fremsendte, ikke længere lever op til gældende krav for access-udstyr. Fremsendes dette, forpligter kunden sig til at udskifte udstyret og returnere det gamle til Telenor.

15. Vilkår for indholdstakserede tjenester

En indholdstakseret tjeneste er en tjeneste eller vare, som kunden eksempelvis køber via sms eller apps.

Det kan være:
Apps, mobilspil, donationer, konkurrencer, afstemninger mv.
Togbilletter, busbilletter, parkering mv.

Indholdstakserede tjenester udbydes af Telenor og en række andre indholdsudbydere. Kunden betaler for ydelsen via sit mobilabonnement. Kunden hæfter for betalingen, også hvis kunden overlader telefonen eller andre enheder med samme betalingsform til tredjemand. Dette gælder dog ikke, hvis kundens SIM er blevet misbrugt eller stjålet. Det er dog en forudsætning, at kunden ikke med vilje eller ved svigagtig adfærd, selv er skyld i misbruget.

Bestilling af tjenesterne
Kunden køber typisk en indholdstakseret tjeneste ved at sende en sms med en bestemt kode til et firecifret nummer (fx 1212) eller via internettet/apps. Når tjenesten er leveret, opkræves beløbet på kundens næste telefonregning. Beløbet for den indholdstakserede tjeneste indgår i kundens saldo i forbindelse med eksempelvis forbrugskontrol. Prisen på en indholdstakseret tjeneste skal fremgå dér, hvor tjenesten bliver annonceret. Alt efter kundens abonnement kan kunden blive opkrævet for datatrafik. Efter købet modtager kunden en sms som kvittering, hvoraf prisen fremgår, ligesom den også vil fremgå på kundens forbrugsoversigt på OneScreen Business selvbetjening.

Det er kundens eget ansvar at sikre, at kundens enhed understøtter den bestilte tjeneste, og at der er hukommelse nok på enheden, samt at kunden gemmer den rigtigt. Bestiller kunden en indholdstakseret tjeneste hos tredjemand, hæfter kunden for betalingen, selvom den/de fremsendte tjenester bliver afvist af kundens enhed. Telenor påtager sig intet ansvar for indholdet af de indholdstakserede tjenester, der leveres af tredjemand.

Fortrydelse
Som forbruger har kunden som udgangspunkt en 14-dages fortrydelsesret. Ved bestilling af indholdstakserede tjenester vil kunden få at vide, at fortrydelsesretten bortfalder, når tjenesten er accepteret. For at bruge fortrydelsesretten skal kunden undlade at downloade eller acceptere tjenesten. Kunden skal herefter kontakte serviceudbyderen af tjenesten for at få sine penge retur.

Spærring og misbrug
Overleverer kunden din enhed til andre - eksempelvis børn – er der en vis risiko for, at de bruger den til at bestille indholdstakserede tjenester. Kunden hæfter for dette forbrug. Hvis kunden har mistanke om misbrug, har kunden mulighed for at kontakte Telenor Kundeservice på 72 120 000. Det er muligt kun at spærre for de indholdstakserede tjenester og ikke normale sms'er og mms'er.

Kunden kan vælge at bruge en pinkode på sine telefon, så risikoen for at kundens mobiltelefon bliver brugt uberettiget mindskes.

Ændringer af vilkår
Telenor er i henhold til de generelle vilkår berettiget til at ændre vilkårene for indholdstakserede tjenester med 30 dages varsel.

Registrering og anvendelse af data
Telenor overfører oplysninger om kundens mobilnummer til leverandøren af den indholdstakserede tjeneste.

Kundeservice
Kunden kan få svar på spørgsmål om indholdet af indholdstakserede tjenester, der udbydes af Telenor, hos Kundeservice på 72 120 000. Hvis tjenesten er udbudt af tredjemand, skal kunden tage kontakt til tjenesteudbyderen.

Klager
Vil kunden klage over et registreret forbrug eller tjeneste udbudt af Telenor, skal kunden kontakte Telenor Kundeservice på 72 120 000. Vil kunden klage over en tjeneste leveret af tredjemand, skal kunden tage kontakt til tjenesteudbyderen.

16. Betalingsforhold

Kunden hæfter for alle beløb, der registreres i forbindelse med kundens abonnementer og forbindelser.
Betalingsbetingelserne er følgende: PBS: Fakturadato + 22 dage. Betalingskort: Fakturadato + 15 dage. Kontant: Fakturadato + 20 dage.

Kunden har accepteret at følgende bestemmelser i Lov nr. 652 af 08/06/2017 lov om betalinger er fraveget: Kapitel 5 og § 80, § 82, stk. 3, og §§ 97, 98, 100-102, 104, 111, 112, 117-119 og 125.
Hvis en regning ikke betales senest på den anførte forfaldsdato, giver Telenor meddelelse herom, og der pålægges morarenter, efter de gældende bestemmelser i Renteloven. Derudover tillægges et rykkergebyr, som opkræves på den

førstkommende faktura. Meddelelsen om for sen betaling indeholder en ny frist for indbetaling. Betales regningen ikke inden udløbet af denne frist, forbeholder Telenor sig ret til at afbryde kundens forbindelse eller ophæve aftalen uden yderligere varsel.

Hvis Telenor har afbrudt kundens forbindelse på grund af manglende betaling, kan genåbning ikke ske, før forfalden saldo til Telenor, herunder rykkergebyr og morarenter, er betalt. Der vil ske automatisk genåbning, når den forfaldne saldo betales, medmindre kunden inden betaling af den skyldige saldo skriftligt anmoder om, at der ikke skal ske genåbning i perioden, indtil opsigelsen træder i kraft. Ved genåbning efter spærring opkræves et genåbningsgebyr, som findes på den til enhver tid gældende gebyroversigt på www.telenor.dk.

Ved genåbning efter afbrydelse af kundens forbindelse beregnes kvartalsafgifter ligeledes for den periode, hvori afbrydelsen af kundens forbindelse har fundet sted. Efter afbrydelse overgår sagen til inkasso. Betales den forfaldne saldo ikke straks herefter, er Telenor berettiget til at foretage indberetning til kreditoplysningsbureau i henhold til lov om private registre m.m. Inkassoomkostningerne ved sagens videre behandling afholdes af kunden.

Telenor forbeholder sig ret til at fastsætte kreditmaksimum som betingelse for genoprettelse, jf. pkt. 4.

Ønsker kunden at indgå en betalingsaftale, f.eks. ved udsættelse af betaling af regning eller deling af fakturabeløbet over flere måneder, kan kunden kontakte Telenors DebitorService. Kunden vil blive opkrævet gebyr i forbindelse med indgåelse af sådanne aftaler.

17. Tilmelding til Betalingsservice

Såfremt abonnementet ikke betales via Betalingsservice opkræves et fakturagebyr per faktura. Det er muligt at tilmelde sig Betalingsservice hos forhandleren eller via banken. Bemærk, at der kan gå op til syv uger før Betalingsservice har behandlet tilmeldingen, og at indtil betalingen via Betalingsservice træder i kraft, skal kunden betale fakturagebyret per faktura.

Fakturaen skal kunden selv sørge for at betale, indtil betaling fremgår af betalingsoversigten. Gebyrer til Betaling via Betalingsservice samt faktura papirform fremgår på www.telenor.dk.

18. Tilmelding til Automatisk betaling via Betalingskort

Telenor tilbyder en betalingsløsning, der hedder "Betaling via betalingskort". Det er en service, der sikrer at kundens regninger automatisk bliver betalt fra dit betalingskort på den dato, hvor der er betalingsfrist. Kunden kan tilmelde "betaling via betalingskort" via selvbetjeningssystemet "OneScreen Business". Kunden kan til enhver tid tilbagekalde sit samtykke til, at Telenor foretager "Betaling via betalingskort". Dette gøres via OneScreen Business eller ved at kontakte Telenor kundeservice. Kunden kan også til enhver tid ændre Betalingskortdata.

I forbindelse med tilmelding til "Betaling via betalingskort" gives tilladelse til, at kundens betalingskortdata registreres hos NetAxept. Ved tilmeldingen accepteres også, at Telenor trækker et beløb fra kundens betalingskort hver måned.

Når kunden melder sig til, registreres kundens e-mailadresse og mobilnummer. For at få glæde af "Betaling via betalingskort" er det en betingelse, at kunden giver Telenor lov til at sende regninger og andre meddelelser via e-mail eller sms. Det er kundens eget ansvar at opdatere sin mailadresse og telefonnummer. Kunden kan finde en kopi af sine regninger på selvbetjeningssystemet "OneScreen Business".

Betalingsløsningen er gratis, hvis der betales med et Dankort eller Visa/Dankort. Ved brug af andre betalingskort kan der blive faktureret et gebyr. Det er kundens eget ansvar at holde betalingskortdata opdateret, og sikre at disse bliver opdateret, når kunden får et nyt betalingskort.

Hvis kunden har behov for at afvise en enkelt betaling, er dette muligt via "OneScreen Business". Det er vigtigt at dette bliver gjort før betalingsdatoen på fakturaen.

Hvis Telenor ikke kan debitere regningsbeløbet fra det registrerede betalingskort, er Telenor berettiget til at sende kunden en rykker inkl. Rykkergebyr jf. den til enhver tid gældende gebyroversigt, som findes på telenor.dk.

Kunden kan gøre indsigelser mod den gennemførte betaling gældende overfor sin bank. Ønsker kunden at benytte denne mulighed, skal kunden kontakte sin bank senest 8 uger efter, betaling er gennemført.

Ansvar
Du er som kunde ansvarlig efter dansk rets almindelige regler. Du skal være opmærksom på de sikkerhedsmæssige risici, der er forbundet med anvendelse af det i aftalen omhandlede udstyr, herunder muligheden for tredjeparts ulovlige indtrængen. I tilfælde af at tredjepart, via det udleverede udstyr, har opnået uberettiget adgang til dine data og/eller systemer, er Telenor ikke ansvarlig for dine direkte eller indirekte tab i form af driftstab, tabt fortjeneste m.v. Telenor er ikke ansvarlig for, at du eller tredjepart via det udleverede udstyr foretager handlinger, der måtte være ansvarspådragende.
Telenor er kun ansvarlig for data i eget mobilnet og udstyr. Vi udøver ingen indflydelse på, eller kontrol med, internettet eller dit eget netværk (f.eks. dit intranet). Vi er derfor ikke ansvarlige for skader og tab, som du måtte lide som følge af opkoblingen til, og brugen af internettet.

Erstatningsansvar
Telenor er erstatningsansvarlig efter dansk rets almindelige regler. Telenor er i intet tilfælde ansvarlig for tabt avance, driftstab eller andre indirekte tab, medmindre tabet skyldes Telenors forsætlige eller groft uagtsomme handlinger. Når en samtale er slut, er det dit ansvar at afbryde forbindelsen. Telenor er uden ansvar for tab pga. afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af telenet eller teletjenesten ifm. foranstaltninger, der er nødvendige på grund af teknik, vedligehold og drift eller er pålagt af tilsynsmyndigheder, medmindre Telenor har forsømt at begrænse ulemperne.

Lovvalg
Enhver tvist som måtte opstå, som følge af denne aftale skal afgøres efter dansk ret.

19. Tvister og klageadgang

Tvister over registreret forbrug og lignende bør i første omgang søges løst mellem kunden og Telenors Kundeservice. I tilfælde af uenighed mellem kunden og Telenors Kundeservice, kan tvisten indbringes for Telenors Regningsklagenævn, som er nedsat i henhold til den til enhver tid gældende bekendtgørelse om udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester.

I den periode Telenors Regningsklagenævn behandler klagen, stiller Telenor opkrævningen af det omtvistede regningsbeløb i bero. Telenors Regningsklagenævn træffer som udgangspunkt afgørelse i sagen senest tre måneder efter, klagen er indgivet.

Regningsklagenævnets afgørelse kan indbringes for Teleankenævnet, Axeltorv 6, 1609 København, såfremt uenigheden mellem Telenor og kunden, drejer sig om det forbrug, som Telenor har registreret. Teleankenævnet kan beslutte at behandle klager fra erhvervsdrivende slutbrugere vedrørende andet end det registrerede forbrug, hvis klagen ikke adskiller sig fra en klage vedrørende en privat aftale om teletjeneste.

20. Force majeure

Forhindres en Part helt eller delvist i at opfylde sine forpligtelser i henhold til Rammeaftalen på grund af omstændigheder uden for Partens kontrol (force majeure), skal denne Part omgående give skriftlig meddelelse herom til den anden Part. Partens forpligtelser suspenderes herefter indtil det tidspunkt, hvor Parten efter forhindringens ophør igen er i stand til at opfylde sine forpligtelser.

Produktspecifikke vilkår
– Mobil & mobilt internet

Mobilabonnementer

Abonnement	**BusinessGo**	**BusinessFirst Mobil 5 GB**	**BusinessFirst Mobil 40 GB**	**BusinessFirst Mobil 100 GB**	**BusinessFirst Mobil 1000 GB**
Abonnementsafgift	Se telenor.dk	Se telenor.dk	Se telenor.dk	Se telenor.dk	Se telenor.dk
Abonnements-binding	Ingen	6 mdr.	6 mdr.	6 mdr.	6 mdr.
Abonnements-binding m/hardware[1]	Ej mulig	Ej mulig	36 mdr.	36 mdr.	36 mdr.
Data	20 GB til benyttelse i DK og Go Europe lande	5 GB til benyttelse i DK og Go Europe lande	40 GB til benyttelse i DK og Go Europe lande	100 GB til benyttelse i DK 50 GB i Go Europe lande 5 GB i Go World lande	1000 GB til benyttelse i DK 100 GB i Go Europe lande 20 GB i Go World lande
Tale, sms og mms, når du **er** i Danmark	Ubegrænset fra DK til danske numre	Ubegrænset fra DK til danske numre	Ubegrænset fra DK til danske numre	Ubegrænset fra DK til danske numre	Ubegrænset fra DK til danske numre
Tale, sms og mms[2], når du **er** i udlandet	Ubegrænset fra Go Europe lande til DK og andre Go Europe lande	Ubegrænset fra Go Europe lande til DK og andre Go Europe lande	Ubegrænset fra Go Europe lande til DK og andre Go Europe lande	Ubegrænset fra Go Europe lande til DK og andre Go Europe lande Ubegrænset fra Go World lande til DK og andre Go World lande	Ubegrænset fra Go Europe lande til DK og andre Go Europe lande Ubegrænset fra Go World lande til DK og andre Go World lande
Tale, sms og mms til udlandet **fra** Danmark				20 timer fra DK til lande tilhørende Go Europe	20 timer fra DK til lande tilhørende Go Europe og Go World
Ekstra Data SIM	Tilvalg	Tilvalg	Tilvalg	Tilvalg	Inkluderet
Smartnummer	Tilvalg	Tilvalg	Tilvalg	Tilvalg	Inkluderet
Call Management	Ej mulig	Inkluderet[3]	Inkluderet[3]	Inkluderet[3]	Inkluderet[3]
Forbrug til/fra udland, ikke inkl. i abonnement	Se telenor.dk	Se telenor.dk	Se telenor.dk	Se telenor.dk	Se telenor.dk
Forbrug til særtjenester og 90-numre	Se telenor.dk	Se telenor.dk	Se telenor.dk	Se telenor.dk	Se telenor.dk

[1] hardware vil sige telefon, tablet eller lignende.
[2] mms i andre lande end Danmark afregnes som dataforbrug.
[3] dette forudsætter, at kunden har hovedparten af sine abonnementer tilknyttet BusinessFirst mobilabonnementer. Se yderligere under afsnit 59 Call Management

Mobilt internet Business

Abonnement[1]	**Mobilt internet 2 GB**	**Mobilt internet 20 GB**	**Mobilt internet 50 GB**	**Mobilt internet 200 GB**	**Mobilt internet 1000 GB**
Abonnementsafgift	Se telenor.dk	Se telenor.dk	Se telenor.dk	Se telenor.dk	Se telenor.dk
Abonnements-binding	ingen	ingen	ingen	ingen	ingen
Abonnements-binding m/hardware	6 mdr.	6 mdr.	6 mdr.	6 mdr.	6 mdr.
Data	2 GB til benyttelse i Go Europe lande inkl. Danmark	20 GB til benyttelse i Go Europe lande inkl. Danmark	50 GB til benyttelse i Go Europe lande inkl. Danmark	200 GB til benyttelse i DK 50 GB i Go Europe lande	1000 GB til benyttelse i DK Kan ikke anvendes i udlandet
Sms og mms, når du er i Danmark	Ubegrænset fra DK til danske numre	Ubegrænset fra DK til danske numre	Ubegrænset fra DK til danske numre	Ubegrænset fra DK til danske numre	Ubegrænset fra DK til danske numre
Sms og mms[2], når du er i Udlandet	Ubegrænset fra Go Europe lande til DK og andre Go Europe lande	Ubegrænset fra Go Europe lande til DK og andre Go Europe lande	Ubegrænset fra Go Europe lande til DK og andre Go Europe lande	Ubegrænset fra Go Europe lande til DK og andre Go Europe lande	Kan ikke anvendes i udlandet
Forbrug til/fra udland, ikke inkl. i abonnement	Se telenor.dk	Se telenor.dk	Se telenor.dk	Se telenor.dk	Se telenor.dk

[1] Forventet hastighed i DK: Download 17-71 Mbit/s og upload 5-43 Mbit/s
[2] mms i andre lande end Danmark afregnes som dataforbrug.

21. Abonnementsbinding

Abonnementsbinding for et mobil eller mobilt internet abonnement ses i ovenstående tabeller. Bindingsperioden starter den dag, hvor abonnementet bliver aktivt hos Telenor. Ved køb af ny telefon eller andre enheder med rabat, skal kunden oprette et abonnement til den købte telefon eller enhed. Det tilknyttede abonnement, vil således være uopsigeligt i henhold til hardwarebinding som er beskrevet i ovenstående tabeller.

22. Ændring af abonnement

Hvis man vælger at konvertere til et andet abonnement inden for bindingsperioden, følger den resterende binding med over på det nye abonnement.

23. Inkluderede services i mobilabonnementer

Til kundens mobilabonnement er følgende services inkluderet; Telefonsvarer, Gruppekald, Omstilling, Banke På, Lokalnummerplan, Vis Nummer, Ubetinget samt Betinget Viderestilling.

24. Forbrug inkluderet

Tale samt sms- og mms-beskeder i Danmark
I alle mobilabonnementer indgår ubegrænset tale samt sms og mms fra Danmark til danske numre: opkald fra mobil til mobil, opkald fra mobil til fastnet, opkald fra mobil til telefonsvarer, viderestillinger til mobil, viderestillinger til fastnet samt viderestilling til telefonsvarer. Modtagelse af sms-beskeder samt sms-kvitteringer er inkluderet. Indholdstakserede

tjenester og opkald til servicenumre samt til 90-numre er dog ikke inkluderet og takseres særskilt. Se mere på telenor.dk samt pkt. 16 Vilkår for indholdstakserede tjenester.

I alle Mobilt Internet Business abonnementer indgår ubegrænset sms-beskeder fra Danmark til danske numre. Indholdstakserede tjenester er dog ikke inkluderet – læs mere pkt. 16 Vilkår for indholdstakserede tjenester.

Go Europe og Go World
Go Europe inkluderer en række europæiske lande og Go World inkluderer en række lande i Verden. Kunden kan til enhver tid finde en oversigt over de lande, som omfattes af Go Europe/Go World på telenor.dk.

Tale samt sms- og mms-beskeder i Go Europe og Go World lande
I alle mobilabonnementer indgår ubegrænset tale samt sms-beskeder fra Go Europe lande til andre Go Europe lande inklusive Danmark samt modtagelse af opkald i Go Europe lande – uanset hvorfra. Udvalgte mobilabonnementer inkluderer også tale samt sms-beskeder fra Go World lande til andre Go World lande inklusive Danmark samt modtagelse af opkald i Go World lande – uanset hvorfra – se nærmere i tabellen ovenfor. Dette gælder dog ikke indholdstakserede numre og særtjenester, som takseres særskilt.

Mms-beskeder afsendt fra Go Europe og Go World lande takseres som dataforbrug. Modtagelse af mms-beskeder i Go Europe og Go World lande takseres ligeledes som dataforbrug.

I Mobilt Internet abonnementer, som kan benyttes i udlandet, indgår ubegrænset sms-beskeder sendt fra Go Europe lande til Danmark og Go Europe lande. Sms til lande uden for Go Europe/Go World takseres efter de til enhver tid gældende udlandspriser, som også findes på telenor.dk.

Data i Danmark, Go Europe samt Go World
Data inkluderet i abonnementet fremgår af det enkelte mobil samt mobilt internet abonnement iht. ovenstående skemaer. Når inkluderet data er opbrugt, fremsendes en sms med advisering herom til det pågældende nummer. Herefter sænkes hastigheden på dataforbindelsen til 64/64 Kbit/s i Danmark, mens der i udlandet afregnes til den til enhver tid gældende udlandstakst – se mere på telenor.dk. Anvender en bruger mere data end der er inkluderet i abonnementet, kan brugeren tilkøbe ekstra data. Denne ekstra datapakke vil kunne benyttes helt eller delvis i både Danmark og Go Europe lande afhængig af pakkens størrelse. Brugeren informeres automatisk, når grænsen nærmer sig for opbrug af den tilkøbte datapakke samt når brugeren har opbrugt 100%. Overskydende data fra tilkøbt datapakke overføres ikke til næste regningsperiode. Ønsker kunden ikke mulighed for at brugerne skal kunne købe yderligere data, kan kunden spærre for muligheden for tilkøb. Se mere herom på www.telenor.dk

Tale, sms- samt mms-beskeder sendt fra Danmark til Go Europe / Go World lande
Opkald, sms- samt mms-beskeder fra Danmark til Go Europe / Go World lande indgår i udvalgte mobilabonnementer iht. ovenstående tabel. For de til enhver tid gældende udlandstakster se yderligere på telenor.dk.

25. Tilkøb af tillægsprodukter

Det er muligt at tilkøbe tillægsprodukter, eksempelvis musiktjenesten TIDAL og spærringsservices. Se yderligere information på www.telenor.dk eller under Produktspecifikke vilkår – Tillægsservices til Mobil og Mobilt Internet.

26. Begrænsninger

Sms og mms må ikke anvendes kommercielt, videregives eller sælges til tredjemand.
Fri SMS i nærværende produkt er målrettet afsendelse af SMS-beskeder fra personbetjente mobile devices – dvs. beskedudveksling mellem personer, personlig afsendelse af beskeder til SMS-tjenester o.lign. Anvendelse af fri SMS i nærværende produkt til kommercielle formål, i maskinelle installationer, med henblik på videresalg til 3. part el.lign. anses som misbrug.

Misbrug betragtes som kontraktbrud og kan medføre øjeblikkelig suspendering af produkt samt opkrævning for SMS-forbruget modsvarende den pris Telenor ville have opkrævet for et abonnement med SMS forbrugstaksering, til de til enhver tid gældende takster på det tidspunkt misbruget har fundet sted.

Mobil SIM må ikke anvendes i en mobilt internet dongle, tablets, computere eller lignende samt i forbindelse med M2M (Machine to Machine).

BusinessFirst mobilabonnementer kan benytte hovedparten af Call Management funktionaliteten i udlandet. Dog er det ikke muligt at benytte kortnumre mellem kolleger fra udlandet. Her skal brugeren i stedet benytte det fulde 8 cifrede nummer med foranstillet landekode.

BusinessGo kan ikke kombineres med Call Management. Ønsker man at gøre brug af Call Management funktionaliteter på et BusinessGo abonnement, skal det konverteres til et BusinessFirst mobilabonnement.

27. Surfkontrol Udland

Alle abonnementer, der kan benyttes i udlandet, har automatisk servicen Surfkontrol Udland med et dataloft på 360 kr. ekskl. moms per måned, som sikrer at dataforbrug ikke overstiger det fastsatte loft. Dataloftet kan til enhver tid ændres – læs mere på https://www.telenor.dk.

28. WiFi opkald

WiFi opkald er en tjeneste, som gør det muligt at foretage opkald via en mobiltelefon, der er forbundet til et WiFi-netværk med forbindelse til internettet. Muligheden for at foretage WiFi opkald er inkluderet i alle Telenors mobilabonnementer. WiFi opkald takseres på samme måde som et opkald foretaget via mobilnettet.

29. Misligholdelse

Ved aftaleindgåelsen eller på et senere tidspunkt, kan Telenor kræve dokumentation for, at kundens hjemstedsadresse er i Danmark, eller at kunden har anden fast tilknytning til Danmark, som medfører hyppige eller længerevarende ophold i Danmark – f.eks. fuldtidsarbejde i Danmark eller andre situationer der medfører hyppig eller længerevarende fysisk ophold i Danmark. Kan kunden ikke dokumentere dette, er Telenor berettiget til at opkræve en særlig forbrugstakst for forbrug af roaming i Go Europe og Go World lande.

Kunden er berettiget til at bruge mobiltjenesten under periodiske rejser i Go Europe og Go World lande til samme takst, som hvis forbruget var sket i Danmark, forudsat at kundens abonnement på mobiltjenesten giver adgang til forbrug i Go Europe og Go World lande.

Ved kundens misbrug eller unormale forbrug af mobiltjenesten i Go Europe og Go World land (f. eks brug af mobiltjenesten i Go Europe og Go World lande til andet end periodiske rejser i Go Europe og Go World lande), er Telenor berettiget til at opkræve en særlig forbrugstakst for kundens forbrug af roaming i Go Europe og Go World lande (herefter benævnt som Go Europe og Go World lande-tillæg) – efter forudgående underretning af kunden som beskrevet nedenfor.

Forhold der, blandt andet, anses for misbrug eller unormalt forbrug af mobiltjenesten i Go Europe og Go World lande af kunden:

1. Forbrug af mobiltjenesten i Go Europe og Go World lande, med andre formål end til periodiske rejser i Go Europe og Go World lande.
2. Forbrug af Telenors mobiltjenester – registreret over en periode på minimum 4 måneder – viser, at kundens forbrug, ikke hovedsageligt er i Danmark, og at kunden ikke hovedsageligt opholder sig i Danmark.
3. Kundens tilknyttede SIM er inaktivt i lange perioder samt, derudover, primært anvendes til roaming.
4. Kunden har aftale om flere mobilabonnementer og abonnementerne og de tilhørende SIM benyttes successivt til roaming.

Telenor vil underrette kunden, hvis misbrug i henhold til ovenstående registreres. Telenor er berettiget til at opkræve Go Europe og Go World lande-tillæg fra det tidspunkt for Telenor underrettede kunden, såfremt kunden ikke ændrer forbrugsmønster, inden for to uger herefter, samt at der registreres et faktisk forbrug i Danmark eller ophold i Danmark. Telenor ophører med at opkræve Go Europe og Go World lande-tillæg, når kundes forbrugsmønster, registreret over en periode på minimum 4 måneder, dokumenterer, at kunden hovedsageligt har forbrug i Danmark. Eller at kunden hovedsageligt opholder sig i Danmark.

Forbrug i udlandet afregnes på baggrund af opgørelser modtaget fra de udenlandske operatører. Telenor påtager sig intet ansvar for dækning, kvalitet, sikkerhed, udbud af tjenester mv. i udenlandske mobilnet. Endvidere påtager Telenor sig intet ansvar for udenlandske mobil-operatørers brug af Telenor abonnenters data.

30. Teknologi for Mobil og Mobilt Internet

Kunden har adgang til Telenors netværk med den maksimale hastighed som Telenor understøtter, der hvor netværket tilgås, via de tilgængelige netværksteknologier. Ikke alle abonnementer giver adgang til anvendelse af 5G. Se mere under de enkelte abonnementer på telenor.dk under henholdsvis Mobil og Mobilt Internet.

Telenor leverer mobiltjenester via 2G, 4G og 5G netværksteknologier. Det er dog en forudsætning for brugen af Telenors tjenester, at kunden benytter udstyr, der understøtter den enkelte netværksteknologi.
Information om dækning og udvikling af Telenors netværk – herunder opdatering til nye teknologier og udfasning af gamle – kan findes på Telenor.dk.

Udover netværksteknologi og benyttet udstyr, afhænger den oplevede hastighed af abonnementstype og en række andre faktorer, f.eks. lokation, afstand til masten samt belastning i netværket på det pågældende tidspunkt. Telenor kan derfor ikke garantere en bestemt datahastighed. I områder uden 5G/4G dækning anvendes 2G netværket. Taletelefoni har generelt den højeste prioritet i netværket, mens datatrafik er lavere prioriteret.

31. Telenors dækningsområde

Kunden har forud for tegning af abonnement mulighed for at gøre sig bekendt med omfanget af dækningen ved at gennemse dækningskortet.

I henhold til krav i offentligt udstedt mobil-tilladelse opfylder Telenor til stadighed som minimum følgende krav til dækningen: Telenor dækker 95 % af det geografiske område målt på hele landet og 98 % af befolkningen. Telenor garanterer ikke for dækningen på specifikke steder eller enkeltadresser, idet radiosignalets styrke afhænger af landskabets (topografiens) aktuelle beskaffenhed.

32. Brug af Telenor SIM i udlandet

Telenor abonnementet giver, medmindre andet er beskrevet i abonnementsvilkårene, mulighed for brug af mobilen i udlandet (international roaming). Anvendelse af SIM i udlandet med Telenor abonnement er underlagt Telenors til enhver tid gældende prisliste for international roaming samt den pågældende udenlandske mobiloperatørs vilkår i øvrigt. Gældende prisliste fremgår af telenor.dk.

Produktspecifikke vilkår
– Tillægsservices til Mobil og Mobilt Internet

Tillægsservices

Tillægsservices	Mobil og Mobilt Internet	Abonnement pr. md.	Oprettelsesgebyr
Fast IP til MBB 1 stk.	Mobilt Internet	Se telenor.dk	Se telenor.dk
Fast IP til MBB Bundles (min. Køb er 16 styk.)	Mobilt Internet	Se telenor.dk	Se telenor.dk
Erhvervs APN	Mobilt Internet	Se telenor.dk	Se telenor.dk
TIDAL BusinessFirst	Mobilabonnementer	Se telenor.dk	Ingen
Opkald til Go Europe[1]	Mobilabonnementer	Se telenor.dk	Ingen
Opkald til Go World[1]	Mobilabonnementer	Se telenor.dk	Ingen
Data DK 1000 GB	BusinessGo	Se telenor.dk	Ingen
Data DK Go Europe 50 GB	BusinessGo	Se telenor.dk	Ingen
Data Go World 20 GB	BusinessGo	Se telenor.dk	Ingen
Ekstra Data SIM[1]	Mobilabonnementer	Se telenor.dk	Ingen
Smartnummer[1]	Mobilabonnementer	Se telenor.dk	Ingen

*[1] Udvalgte abonnementer inkluderer en eller flere af disse tillægsservices, se yderligere i oversigten under **Produktspecifikke vilkår for Mobilt og Mobilt internet.***

33. Fast IP til MBB

Fast IP giver kunden en såkaldt ”statisk” IP-adresse. Det IP-nummer, computeren oplyser om, er tildelt, er med Fast IP til MBB, det samme som det IP-nummer, det pågældende device bruger til at gå på internettet med.

Det betyder, at andre computere eller hjemmesider på nettet modtager den ”rigtige” IP-adresse. Det er i nogle tilfælde nødvendigt for at fx VPN-forbindelser mm. virker.
Det såkaldte APN skal ændres på det pågældende device, det være en mobil, dongle, router eller tablet. Som udgangspunkt hedder APN’et hos Telenor "internet.static.telenor.dk" (Uden "-tegnene) for Fast IP til Mobilt Internet.

Er du i tvivl om, hvordan du ændrer APN, så tjek brugsanvisningen til din mobil, dongle, tablet eller router. Fast IP til MBB kan købes enkeltstyks.

34. Erhvervs APN

Erhvervs-APN giver kunden en såkaldt ”offentlig” IP-adresse. Det IP-nummer, computer oplyser om, er tildelt, er med Erhvervs-APN, det samme som det IP-nummer, det pågældende device bruger til at gå på internettet med.

Det betyder, at andre computere eller hjemmesider på nettet får den ”rigtige” IP-adresse. Det er i nogle tilfælde nødvendigt for at fx VPN-forbindelser mm. virker.

Kunden skal ændre det såkaldte APN på sit device. Som udgangspunkt hedder kundens APN hos Telenor "internet". Det skal ændres til "public" (Uden "-tegnene) for Erhvervs-APN.

IP-adressen ændrer sig fra gang til gang, når kunden tilgår internettet, hvilket kan gøre at opsætningen også skal ændres fra gang til gang.

35. Opkald til Go Europe

Med dette tillæg til mobilabonnementer kan kunden foretage opkald samt sende sms- og mms-beskeder fra Danmark til numre tilhørende Go Europe lande. Produktet har ”fair-use” grænse på 20 timers tale per måned samt 1000 sms og 1000 mms. Tillægget kan bestilles via OneScreen Business og kan til enhver tid opsiges med 30 dages varsel. Opkald udover ”fair-use” grænse eller til lande udenfor Go Europe takseres iht. de til enhver tid gældende takster, som findes på telenor.dk, hvor der også henvises til en liste over gældende lande i Go Europe.

36. Opkald til Go World

Med dette tillæg til mobilabonnementer kan kunden foretage opkald samt sende sms- og mms-beskeder fra Danmark til numre tilhørende Go Europe samt Go World lande. Produktet har en ”fair-use” grænse på 20 timers tale per måned samt 1000 sms og 1000 mms. Tillægget kan bestilles via OneScreen Business og kan til enhver tid opsiges med 30 dages varsel. Opkald udover ”fair-use” grænse eller til lande udenfor Go Europe samt Go World lande takseres iht. de til enhver tid gældende takster, som findes på telenor.dk, hvor der også henvises til en liste over gældende lande i Go World.

37. Data DK 1000 GB

Med dette tillæg til BusinessGo kan kunden benytte op til 1000 GB data ekstra om måneden i Danmark. Tillægget kan bestilles via OneScreen Business og kan til enhver tid opsiges med 30 dages varsel.

38. Data DK Go Europe 50 GB

Med dette tillæg til BusinessGo kan kunden benytte op til 50 GB data ekstra om måneden i Go Europe inklusiv Danmark. Tillægget kan bestilles via OneScreen Business og kan til enhver tid opsiges med 30 dages varsel. Dataforbrug i Go Europe udover det inkluderede takseres iht. de til enhver tid gældende takster, som findes på telenor.dk, hvor der også henvises til en liste over gældende lande i Go World.

39. Data Go World 20 GB

Med dette tillæg til BusinessGo kan kunden benytte op til 20 GB data ekstra om måneden i Go World. Tillægget kan bestilles via OneScreen Business og kan til enhver tid opsiges med 30 dages varsel. Dataforbrug i Go World udover det inkluderede takseres iht. de til enhver tid gældende takster, som findes på telenor.dk.

40. Ekstra Data SIM

Der er mulighed for – i tillæg til hvert mobilabonnement – at bestille ét ekstra data SIM. For nogle BusinessFirst mobilabonnementer følger dette med gratis – se yderligere i skemaet under abonnementsoversigten. Data SIM bruger af den tilgængelige data, som er inkluderet i kundens hovedabonnement. Der gælder samme vilkår for data brugt via ekstra data SIM, som på kundens hovedabonnement, og hastigheden følger ligeledes hovedabonnementet. Når kunden ændrer fra et abonnement med inkluderet ekstra data SIM til et abonnement, hvor det ikke er inkluderet, mister kunden samtidig retten til at have ekstra data SIM vederlagsfrit, og vil derfor overgå til betalt ekstra data SIM. Ved opsigelse af mobilabonnement eller konvertering til et mobilt internet abonnement, mister kunden retten til ekstra data SIM.

41. Smartnummer

Med Smartnummer kan kunden tilkoble et mobilabonnement hos Telenor til smartwatches med eSIM. For nogle BusinessFirst mobilabonnementer følger dette med gratis – se yderligere i skemaet under abonnementsoversigten. Med Smartnummer kan opkald og sms modtages på mobiltelefonen og det tilkoblede ur, selv når enhederne befinder sig på

to forskellige lokationer. Begge enheder deler den samme taletid og data, der er inkluderet i det mobilabonnement, hvor Smartnummer tilføjes. Smartnummer kan ikke bruges til aktivering af eSIM på mobiltelefoner og fungerer ikke i udlandet, såfremt det bruges på et Apple Watch. Hvis kunden spærrer sit mobilnummer, vil enheden med Smartnummer automatisk blive spærret. Smartnummer bestilles via OneScreen Business og kan til enhver tid opsiges med 30 dages varsel.

Produktspecifikke vilkår
- Internet

Internet

Køb af internet forudsætter, at Telenor har mulighed for at levere internet på installationsadressen. Telenors internet leveres enten via kabel-tv (coax) eller fiber. Afhængigt af teknologier tilknyttet installationsadressen kan udvalget af hastigheder og priserne variere.

Kunden kan finde tilgængelige hastigheder og gældende priser på internet Telenor.dk/erhverv

Produktoversigt

Produkt	Infrastruktur	Binding	Hastighed	Abonnement pr. md.	Oprettelse
MaxSpeed Business Coax 1000 Mbit	TDC	0 mdr.	1000/100 Mbit	Telenor.dk	Telenor.dk
MaxSpeed Business Coax 300 Mbit	TDC	0 mdr.	300/60 Mbit	Telenor.dk	Telenor.dk
MaxSpeed Business Fiber 1000 Mbit	TDC	0 mdr.	1000/1000 Mbit	Telenor.dk	Telenor.dk
MaxSpeed Business Fiber 300 Mbit	TDC	0 mdr.	300/300 Mbit	Telenor.dk	Telenor.dk
MaxSpeed Business Fiber 2500 Mbit	TDC	0 mdr.	2500/2500 Mbit	Telenor.dk	Telenor.dk
MaxSpeed Business Fiber 1000 Mbit	Energiselskaber	0 mdr.	1000/1000 Mbit	Telenor.dk	Telenor.dk
MaxSpeed Business Fiber 500 Mbit	Energiselskaber	0 mdr.	500/500 Mbit	Telenor.dk	Telenor.dk
MaxSpeed Business Fiber 200 Mbit	Energiselskaber	0 mdr.	200/200 Mbit	Telenor.dk	Telenor.dk

42. Etablering af fysisk tilslutning til internettet

Internetforbindelsen etableres enten som Gør-det-selv, Godt-i-gang (med tekniker) eller Gravearbejde. Ved oprettelsen vil kunden blive oplyst om hvilken etableringsmetode, vi kan tilbyde på kundens adresse.

- Gør-det-selv betyder, at kunden selv skal foretage de nødvendige installationer på leverings-adressen, herunder fysisk opsætning af udleveret udstyr.
- Godt-i-gang betyder, at kundens internet skal etableres af en tekniker, som betales af kunden iht. gældende priser.
- Gravearbejde betyder, at etablering af internet kræver arbejde uden for kundens bolig fx i form af nedgravning af tomrør og fremskydning af kabler. Herudover kommer der en tekniker og laver de endelige installationer indendørs. Gravearbejde samt tekniker betales af kunden iht. gældende priser.

I visse tilfælde kan det blive nødvendigt med en tekniker eller gravearbejde, selvom der er bestilt Gør-det-selv. Ved alle ændringer ift. oprindeligt oplyst leveringsmetode, kontaktes kunden med henblik på accept af ændringen. Accepteres ændringen ikke kan kunden annullerer ordren.

Teknikerbesøg og gravearbejde er en selvstændig ydelse, som betales af kunden i henhold til gældende priser. Skal internetforbindelsen etableres ved teknikerbesøg eller gravearbejde, er kunden forpligtet til at give den af Telenors anviste netoperatør adgang til installationsadressen, så det er muligt at foretage installation af det nødvendige stik. Er det ikke muligt for netoperatøren at få adgang til bopælen i det aftalte tidsrum, skal Telenor have besked minimum 48 timer før besøget. Hvis det ikke sker rettidigt, eller netoperatøren ikke kan få adgang til bopælen, når denne møder op, faktureres et gebyr for forgæves teknikerbesøg efter den til enhver tid gældende pris.

Netoperatøren bestemmer den nærmere placering af nettermineringspunktet. Hvis der tidligere er etableret et nettermineringspunkt på adressen, benyttes dette. Det vil i nogle tilfælde være nødvendigt at trække nye kabler langs husmur o. l. — Hvis dette betyder en ekstra omkostning, vil kunden blive kontaktet af Telenor, som vil rådføre sig med kunden om, hvorvidt etablering skal fortsætte mod egenbetaling. De til enhver tid gældende gebyrer kan ses på www.telenor.dk/erhverv/gebyrer.

43. Levering

I samarbejde med Telenors net operatør undersøger Telenor muligheden for etablering af bredbåndsforbindelsen på kundens adresse. Er det muligt, får kunden oplyst leveringstidspunktet i form af en skriftlig ordrebekræftelse. Køb af bredbånd forudsætter, at Telenor har mulighed for levering af bredbånd på installationsadressen. Afhængigt af teknologier tilknyttet installationsadressen kan udvalget af hastigheder variere. I visse tilfælde kan Telenor ikke levere alle båndbredder på installationsadressen.

44. Priser og gebyrer

Internetabonnementer faktureres månedsvis forud, mens forbrug betales månedsvis bagud. Oplysning om de til enhver tid gældende gebyrer kan indhentes ved henvendelse til Telenor eller på telenor.dk. Telenor forbeholder sig ret til at ændre disse gebyrer.

45. Inkluderede services i MaxSpeed Business

Fast statisk IP-adresse og WiFi router med automatisk opsætning er inkluderet i alle MaxSpeed Business internet abonnementer. Fast IP (Internet Protokol) adresse betyder, at routeren vil have den samme IP-adresse, når kunden er online. Ved centralopgradering el.lign., kan kunden risikere at få en ny fast IP-adresse.

46. Ændring af abonnement

Kunden kan op- og nedgradere sin bredbåndsforbindelse inden for det produktsortiment, Telenor udbyder, hvis det teknisk er muligt. En ændring vil ske hurtigst muligt. Et skift af hastighed kan medføre skift af teknologi og i nogle tilfælde derfor også en ny router. Det kan betyde, at skiftet tager nogle uger. Telenor fremsender ny router til kunden, hvis det er nødvendigt, og kunden skal returnere det gamle udstyr efter samme retningslinjer som ved opsigelse af abonnement

47. Årlige prisstigninger

Telenor forbeholder sig ret til at hæve kundens nettopriser én gang årligt – svarende til den prisstigning, som Telenors leverandører pålægger Telenor. Kundens prisstigning vil ikke overstige 5% og bliver oplyst senest en måned før. Dette kan ske på fakturaen og giver ikke kunden ret til opsigelse.

48. Hastighedsbegrænsninger

Kundens bredbåndshastighed siger noget om, hvilken kapacitet der er til rådighed i abonnementet. Dette har en betydning for, hvor hurtigt kunden kan tilgå hjemmesider, downloade data osv. Jo større en kapacitet/hastighed kunden har valgt i abonnementet, jo hurtigere vil kundens adgang til internettet være. Hastighed / kapacitet kan blive påvirket af, hvor mange samtidige brugere der er, og hvor mange tjenester / applikationer, der benyttes. Dette betyder, at jo flere brugere der benytter samme internetadgang, jo langsommere kan adgangen til tjenester og applikationer forekomme.

For at få 1000mbit via kabel-tv-stikket, er det en forudsætning at netværket på installationsadressen er opgraderet til standarden kaldet Docsis 3.1. Enkelte steder i landet er netværket endnu ikke opgraderet og i disse områder vil den maksimale hastighed være 300mbit download og 60mbit upload.
Den oplyste hastighed kan alene opnås ved kablede forbindelser i hjemmet.

49. Driftssikkerhed

Internettjenestens tekniske egenskaber samt internettets særlige karakter betyder, at der kan forekomme udsving i bredbåndshastigheden. Udsving kan evt. forekomme som følge af ændringer i linjekvaliteten og som følge af påvirkningen mellem down- og upload ved høj belastning af forbindelsen. Yderligere information om den forventede hastighed kan findes på http://speedtest.telenor.dk. Telenor forbeholder sig ret til i særlige tilfælde midlertidigt at begrænse mulighederne for anvendelse af internettjenesten på grund af drifts- og sikkerhedsmæssige forhold.

50. Særligt vedrørende bredbåndsudstyr

Samtidig med oprettelse af bredbåndsabonnement fremsender Telenor bredbåndsudstyr (splitter, router/modem etc.). Telenor har, medmindre andet er aftalt skriftligt, ejendomsretten til alt leveret udstyr, og kunden kan ikke disponere over (sælge, udleje, pantsætte, m.v.) udstyret eller foretage indgreb i dette. Tilsidesættelse medfører øjeblikkelig nedlukning af kundens bredbåndsforbindelse samt evt. erstatningskrav. Ved tyveri, force majeure o.l. er det kunden eller kundens forsikring, der skal dække Telenors tab. Telenor forbeholder sig ret til at opkræve erstatning for defekt udstyr, hvor defekten er opstået ved ikke-normalt brug af udstyret. Kunden vil modtage en regning pålydende Telenors erstatningskrav. Det af Telenor udleverede udstyr er godkendt af Erhvervsstyrelsen og overholder eksisterende standarder for trådløse routere. Fysiske forhold på installationsadressen kan betyde, at de angivne produktspecifikationer for udstyret ikke kan efterleves. Telenor påtager sig ikke ansvar for, at kunden som følge af fysiske forhold på installationsadressen ikke kan opnå den rækkevidde og hastighed på det trådløse udstyr, som er angivet i udstyrets produktspecifikation.

51. Erstatningsansvar

Kunden kan ved downloading af materiale fra internettet eller ved åbning af filer, der modtages som e-mail, løbe en risiko for at inficere sin hardware og software med virus. Telenor kan ikke drages til ansvar for kundens tab som følge af downloading af materiale fra internettet eller ved åbning af filer, der modtages som e-mail, inficering af kundens hardware eller software med virus.
Telenor kan ligeledes ikke drages til ansvar ved anden anvendelse af produkt, ydelse eller service end forudsat, eller tab der følger af, at en aftale med tredjemand misligholdes eller bortfalder, immaterielle krænkelser o.l. opstået som følge af brug af information fundet på internettet. Telenor er ikke erstatningsansvarlig, hvis kunden benytter teknikerassistance eller anden form for support fra tredjemand.
Telenor påtager sig ikke ansvar for tab som følge af uvedkommendes adgang til kundens data og/eller systemer. Ved midlertidig afbrydelse eller lukning af abonnement, som følge af brud på aftale indgået mellem kunden og Telenor, erhverver kunden ikke noget krav imod Telenor. Telenor er ikke ansvarlig for tab af data m.m. i forbindelse med kundens brug af abonnementsaftalen og hertil knyttede ydelser.
Telenor er ikke ansvarlig for, at kundens besøg på en given hjemmeside bevirker, at der med eller uden Kundens kendskab bliver downloadet en fil, der efterfølgende får computeren til at ringe op til højt takserede telefonnumre i udlandet.

52. Parter

Parterne i denne aftale om bredbåndsabonnement er kunden og Telenor. Kunden må ikke, uden skriftlig tilladelse fra Telenor, lade IP-adresser overtage eller på anden måde lade andre disponere over internetadgangen. Abonnementet må således ikke anvendes til formidling af trafik for andre end kunden eller dennes virksomhed/medarbejder.

53. Brug af kapacitets- og forbindelseskvalitets-data

Telenor monitorerer kundens bredbåndsforbindelses kvalitet og kapacitetsbelastning med henblik på at kunne optimere kundeoplevelsen, sikre udvikling af nye produkter og levere services der understøtter dette for kunden.

54. Vedrørende netværket

Kunder der misbruger e-mail-systemet til afsendelse eller relay hosting af mail, spam o.l. er erstatningsansvarlige overfor de omkostninger, dette måtte påføre Telenor. Telenor er berettiget til at træffe de nødvendige forholdsregler i forbindelse med sikring af driften af Telenors netværk. Dette kan omfatte - men er ikke begrænset til - spærring af trafik fra netværk, der skønnes at kompromittere sikkerheden i Telenors netværk.

Det påhviler kunden selv at kontrollere, at alt materiale, der placeres på Telenors servere, overholder gældende dansk og international lovgivning om ophavsret og derved ikke krænker tredjemands rettigheder.
Telenor påtager sig ikke at kontrollere kundens benyttelse af de ressourcer, der stilles til kundens rådighed. Kunden påtager sig følgelig ethvert ansvar for alle informationer, som kunden gør tilgængelige ved anvendelsen af net og servere, der stilles til rådighed af Telenor.

55. Flytning

Kunden kan bestille flytning af bredbåndsabonnementet i Danmark mod betaling af et flyttegebyr. Hvis det ikke er muligt at etablere en bredbåndsforbindelse på den nye installations-adresse, ophører abonnementsaftalen. Ved flytning kan det ikke garanteres, at den nuværende hastighed også kan leveres på den ny adresse, da hastigheden afhænger af, hvilke teknologier der er tilknyttet den nye installationsadresse. Ved manglende meddelelse om adresseændring kan Telenor opkræve et gebyr for manuelt at finde den nye adresse. Telenor vil sende regninger til den gamle adresse, indtil meddelelsen om adresseændring er modtaget. Kunden er, også efter adresseændring, forpligtet til at sikre betaling af regninger på normal vis. Ved flytning inden for eventuel bindingsperiode, forbliver kontrakten bindende, og den indbetalte abonnementsafgift refunderes derfor ikke, selv om der ikke kan etableres en bredbåndsforbindelse på den nye adresse.

I forbindelse med flytning af internet, skal du være opmærksom på, at hvis du har telefoni via internettet kan Telenor ikke levere telefoni på din nye adresse.

56. Fejlretning

Telenor forpligter sig til hurtigst muligt at afhjælpe fejl i egne anlæg og installationer. Fejlretning sker i almindelighed inden for normal arbejdstid (mandag til fredag kl. 08.00 til kl. 16.00). Hvis kunden er tydeligt skyld i unødig fejlretning for Telenor, forbeholder Telenor sig retten til at fakturere kunden for denne unødige fejlretning. I tilfælde af at netoperatøren ikke kan få adgang til bopælen i forbindelse med fejlretning, forbeholder Telenor sig ret til at viderefakturere kunden for opståede omkostninger ved dette.
Ved fejlsøgning og afhjælpning af fejl skal kunden sikre, at Telenor eller samarbejdspartnere snarest får adgang til udstyr og installationer på installationsadressen. I nødvendigt omfang skal kunden desuden medvirke ved fejlsøgning og afhjælpning af fejl i eget udstyr og installationer på installationsadressen.
Telenor tilstræber at informere kunden om ændringer med passende varsel, hvis Telenor skønner, at ændringen har væsentlig betydning for brug af tjenesten. Fungerer kundens udstyr ikke, skal kunden kontakte Telenor Support og melde fejlen snarest muligt. I tilfælde af defekt udstyr skal kunden efter aftale sende det til Telenor, som herefter vil udbedre defekten. Fungerer kundens udstyr ikke, er det kundens pligt at kontakte Telenor Support og melde fejlen snarest muligt.
Telenor er ikke ansvarlig for, at kundens opsætning, installation og opsætning af udstyr er korrekt. Telenor er alene ansvarlig for, at der er forbindelse på linjen, samt at tilsendt udstyr virker korrekt. Såfremt kunden vælger at kontakte Telenor for telefonisk support og vejledning til opsætning mv., frigøres kunden ikke for betaling, hvis opsætningen af udstyret ikke lykkes. Telenor kan opkræve gebyr for support, når supporten er et resultat af kundens selvforskyldte fejl.

57. Kundens misligholdelse

I tilfælde af, at kunden væsentligt misligholder aftalen, er Telenor berettiget til at afbryde eller begrænse adgangen til kundens bredbåndsforbindelse

Følgende forhold anses blandt andet for væsentlig misligholdelse:

1. Uautoriseret adgang til systemer tilsluttet internettet (hacking)
2. Misbrug af kundens forbindelse aktuelt eller potentielt og med eller uden kundens viden til fx spredning af virus, spam, phishing mv
3. kunden anvender udstyr, der ikke er CE-mærket og undlader efter krav fra Telenor herom at frakoble eller afbryde udstyret
4. kunden undlader efter krav fra Telenor herom at afbryde tilslutning af udstyr eller interne net, der på grund af fejl eller lignende i udstyret eller det interne net giver anledning til forstyrrelser i Telenors net

Afbrydelse af kundens bredbåndsforbindelse medfører ikke afslag i abonnementsafgiften for den pågældende periode. Når kundens forbindelse i henhold til ovenstående er afbrudt, kan Telenor opsige bredbåndsaftalen uden varsel.

Produktspecifikke vilkår
– Tillægsservices til Internet

Tillægsservices

Produkt	Abonnement pr. md.	Oprettelse
Global IP[1]	Se telenor.dk	Se telenor.dk
Global IP+[2]	Se telenor.dk	Se telenor.dk
DSL Linje Service[3]	Se telenor.dk	Se telenor.dk
Special Konfiguration	Se telenor.dk	Se telenor.dk
WiFi 6-router[4]	Se telenor.dk	Se telenor.dk

[1] *2 stk. Faste IP-adresser.*
[2] *Valgfrit antal IP-adresser i et IP-range.*
[3] *Giver påbegyndt fejlretning indenfor 4 timer fra oprettet fejlmelding – kun på coax og fiber via TDC. Gælder kun hvis fejlen er på selve linjen og ikke router eller andet udstyr.*
[4] *Kan kun tilvælges på en Fiberforbindelse.*

58. WiFi 6-router

Du kan tilvælge en WiFi 6-router til dit fiber-internetabonnement i stedet for vores standard-router. Herved får du en "Icotera i4882"-router for et ekstra månedligt beløb. WiFi 6-routeren giver maximal udnyttelse af WiFi forbindelsen i dit hjem med forbedring af både signalstyrke og rækkevidde.

Samme regler for bredbåndsudstyr gælder også for WiFi 6-routeren. Telenor har ejendomsretten over disse. Tilsidesættelse medfører erstatningskrav. Ved tyveri, force majeure o.l. er det kunden eller kundens forsikring, der skal dække Telenors tab. Telenor forbeholder sig ret til at opkræve erstatning for defekt udstyr, hvor defekten er opstået ved ikke normalt brug af udstyret. Kunden vil modtage en regning pålydende Telenors erstatningskrav. Telenor kan ikke garantere fuld signalstyrke. Vægge, især beton, kan forringe signalet væsentligt, ligesom andre trådløse netværk og anden støj kan spille ind. Andre elektroniske enheder, trådløse signaler mv. kan også påvirke stabiliteten af det trådløse netværk.

59. Opsigelsesperiode

Du kan opsige tillægsservices med 30 dages varsel. Ved opsigelse skal kunden selv betale for returnering af evt. udstyr. Alternativt kan det afleveres i nærmeste Telenor Butik. Bemærk at returnering af udstyr ikke i sig selv gælder som en opsigelse af abonnementet.

Produktspecifikke vilkår – Call Management

60. Call Management produkter

Med Call Management produkter menes følgende løsningsprodukter fra Telenor:

Lokalnummerplan
Tjeneste som samler alle kundens telefonnumre og muliggør at koble dem sammen med Call Management tjenesterne generelt.

Call Management Selvbetjening
Selvbetjeningsportal til opsætning af Call Management løsningerne

Spærreplan
Tjeneste som kan hindre brug af takserede numre og kald til eller fra specifikke numre eller udlandet.

F2M
Tjeneste som giver mulighed for at knytte mobilabonnement sammen med fastnet numre

RenMobil App
App til styring af eget nummer i virksomheds Lokalnummerplan

Søgeplan
Tjeneste som giver mulighed for at opkald til et nummer kan præsenteres og besvares af flere forskellige medarbejdere

IVRplan
Hovednummer funktionalitet med oplæste tastevalgsmenuer, som muliggør at sende opkald i forskellige retninger i virksomheden

Telenor Mobilt Omstillingsbord
Webbaseret applikation til receptionisten til at håndtere opkald og finde den rette tilgængelige medarbejder

Alle Call Management produkter har ingen binding og kan opsiges med omgående virkning. Call Management er et sæt tjenester, som er inkluderet i BusinessFirst mobilabonnementet. Det er en forudsætning at minimum halvdelen af kundens mobiltelefoner har et BusinessFirst mobilabonnement, for at have ret til inkluderet Call Management. Såfremt Telenor identificerer kunder, som ikke overholder dette, forbeholder Telenor sig retten til at nedlægge eventuelle Call Management hovednummerløsninger (IVRplan og Søgeplan) uden varsel.

Takster for forbrug
Call Management produkterne IVRplan og Gruppesøgeplan tilbyder muligheden for at viderestille indgående opkald. Kald som bliver viderestillet til telefonnumre på netværk i Danmark takseres ikke. Gælder ikke viderestilling til særtjenester og 90-numre. Det er dog muligt at indsætte et overløbsnummer (nummer som kaldet sendes videre til, hvis eks. en Søgeplan er lukket eller der ikke er tilgængelige medlemmer), som ikke tilhører et netværk i Danmark. Disse numre kan være hos en anden operatør i andre lande end Danmark og disse takseres som tale fra DK til udlandet. Gældende takster kan findes på: https://www.telenor.dk/erhverv/hvorfor-telenor/roaming/

Fejlretning

Fejlmelding af SIM, Call Management produkterne generelt eller driftsforstyrrelser i statusvisning på mobiltelefoner sker via Telenor Multiplan Hotline. Fejl retning vil ske på hverdage mellem kl. 8.00 til 16.00. Såfremt Telenor identificerer at kunden ikke anvender nyeste tilgængelige software version af RenMobil App og/eller en af de gældende OS-versioner, forbeholder Telenor sig retten til at indstille fejlretningen indtil det fra kunden er bekræftet at der er foretaget software opdatering til nyeste version af appen og/eller gyldig OS-version. Fejlmelding som vedrører partner software eller senere IT-installations ændringer, skal ske direkte til softwareleverandør/ installatør. Det bemærkes, at Telenor Multiplan Hotline og partner samarbejder for at løse evt. fejl.

Lokalnummerplan

Lokalnummerplan omfatter særlig taksering mellem kundens telefoner på aftalen: ”Mobil til Mobil”, ”Mobil til Fastnet” og ”Fastnet til Mobil”. Taksering indenfor Lokalnummerplan vil som standard blive aktiveret med udgangspunkt i forbrugs-taksering (pr. minut). Indgår der fastnet-numre i Lokalnummer-planen, forudsættes at kunden har indgået en aftale med Telenor om Fastnet eller Direkte Linie. Det er en forudsætning, at kunden har Lokalnummerplan for at kunne abonnere på de øvrige Call Management produkter.

Kortnummer i Lokalnummerplan

Kunden kan vælge at oprette hver bruger med et kortnummer, som der kan ringes på inden for Lokalnummerplanen. Kortnummeret kan være på 3-8 cifre men må ikke være et af følgende: 110, 112, og 911 eller kortnumre der starter med ”0”. Et kortnummer kan ikke være en delmængde af et andet kortnummer. Såfremt der vælges kortnumre til brugerne i Lokalnummer-planen, skal der vælges en Escape-kode, som kan være individuel for brugerne. Escape-koden bruges for at kunne skelne mellem kald foretaget til kortnumre og til almindelige lange numre (8 cifre). Der er tre muligheder for at vælge Escape-kode:

1. Tast ”0” (nul) for at ringe ud af gruppen. Ved valg af kortnummer implementeres denne opsætning automatisk.
2. Tast ”0” (nul) for at ringe ind i gruppen.
3. Uden brug af ”0” (nul). Der skal ringes med langt nummer (8 cifre).

Ved fravalg af kortnummer, implementeres denne opsætning automatisk. Alle brugere ringer via langt nummer men stadig til lav takst. Kunden er selv ansvarlig for opsætning af PABX og afholder selv alle omkostninger derved. Der kan ikke ringes op via lokalnumre, når mobiltelefonen anvendes i udlandet. Hvis der foretages et opkald til en anden bruger, der indgår i Lokalnummerplanen, og denne befinder sig i udlandet, kan opkaldet foretages ved brug af lokalnummer. Oprettes der eksterne lokalnumre, eksempelvis til leverandører, takseres disse til gældende mobiltakst. Data- og faxopkald foretaget inden for Lokalnummerplanen følger takster for intern telefoni. High Speed Data er undtaget og takseres til gældende takst.

Call Management Selvbetjening

Call Management Selvbetjening giver adgang til at administrere kundens valgte Call Management produkter. Call Management Selvbetjening vil logge alle de aktiviteter, der foretages. Kunden er ansvarlig for de redigeringer, inkl. økonomisk konsekvens, der foretages via kundens egen brug af Selvbetjening. Herunder også tilkøb af ekstra produkter. Telenors sikkerhedsmodul til Call Management Selvbetjening gør brug af lagring af informationer lokalt på kundens maskine i forbindelse med Log-in og log-out. Oplysningerne indeholder ikke informationer om brugeren. Denne internetteknologi betegnes som Cookies. Der kan foretages redigeringer via Selvbetjening 24 timer i døgnet. Telenor kan dog ikke garantere drifts-support uden for normal arbejdstid (8.00 til 16.00) på hverdage. Kunden skal angive et unikt brugernavn pr. login profil. Der skal ligeledes oplyses en unik e-mailadresse pr. bruger. Ved oprettelsen sendes der et login til den angivne e-mailadresse. Dette login er gyldigt i 14 dage fra modtagelsen, og inden for denne periode skal brugeren logge ind og oprette et password. Dette password skal anvendes sammen med brugernavnet, hver gang der skal logges på systemet. Telenor forbeholder sig retten til at informere om ændringer samt tilføjelse til Call Management via e-mail til kundens administrator.

Call Management Selvbetjening (herunder også Telenor Mobilt Omstillingsbord) kan anvendes med følgende WEB Browsere:

- Internet Explorer
- Firefox
- Google Chrome
- Safari
- Opera

Spærreplan

Spærreplan spærrer, medmindre andet er anført i kontrakten, for alle udgående opkald for de omfattede numre. Såfremt Spærring for indgående opkald er aktiveret, vil det ikke være muligt at foretage betingede viderestillinger. På kontrakten skal anføres, hvilke numre der skal kunne ringes til, samt hvilke numre der skal kunne modtages opkald fra. Dette kan ske ved anvendelse af nummerintervaller. Det er muligt at spærre for specifikke numre inden for et nummerinterval.

Udgangspunktet i Spærreplan er, at der altid kan ringes inden for Lokalnummerplanen. Kunden har mulighed for at oprette en tom Spærreplan profil, så din virksomhed selv via Call Management Selvbetjening kan definere sin spærreliste. Vælges der en tom Spærreplan, skal spærrelisten ikke udfyldes på kontrakten. Spærring for udgående kald garanteres ikke ved brug af telefonen i udlandet. Spærringen af indgående kald opretholdes.

F2M

F2M (Fixed to Mobile) kan oprettes på et eksisterende fastnetnummer eller fra Telenors fastnet-nummerserie ”72xxxxxx”. Såfremt et eksisterende fastnetnummer ønskes overført til F2M, og dette indgår i en nummerserie, skal hele nummerserien konverteres til F2M. Indgår der numre i serien, som ikke ønskes aktiveret, skal disse reserveres (fryses) på kundens konto for senere aktivering. Efterfølgende aktivering kan kun ske som Direkte Linie, F2M, Søgeplan og IVRplan. Der gives ikke garanti for, at F2M understøtter modtagelsen af SMS fra andre teleudbydere.

RenMobil App

RenMobil App indeholder følgende funktionalitet:

- Telenor Lokalnummerplan / firmatelefonbog (navn, nummer og kortnummer)
- Statusplan
- Kalenderstatus
- Mobil viderestilling
- Omstilling
- Søgeplan Aktiv/Passiv
- Valgfri Vis Nummer
- Telefonsvarer
- Telenors Mødetelefon

For at anvende Søgeplan i RenMobil App, er det en forudsætning, at brugeren er medlem på en eller flere Søgeplaner. Taksering for opkald til Telenors Mødetelefon følger den til hver tid gældende takst for brugerens mobilabonnement.

Valgfri Vis Nummer

Det er kun muligt at vise numre, som er en del af kundens Lokalnummerplan. Kunder med flere Lokalnummerplaner (Under PNI) skal oprette Valgfri Vis Nummer pr. Lokalnummerplan/PNI. Det er ikke muligt at kombinere numre til visning med brugere fra forskellige Lokalnummerplaner. Visning af andre numre end eget nummer er kun gældende ved udgående opkald. Ved afsendelse af SMS/ MMS, vil brugerens eget mobilnummer fremstå som afsender. Administration af Valgfri Vis Nummer foretages på brugerniveau via RenMobil App. For brugere med Dobbelt SIM Tale vil det kun være muligt at anvende Valgfri Vis Nummer på Hovedkortet. Valgfri Vis Nummer kan kun garanteres

understøttet i Danmark. Ved opkald fra Danmark til udlandet vil Valgfri Vis Nummer være understøttet, og det vil altså være det valgte nummer, der bliver vist for modtageren (det udenlandske nummer).

Telefonsvarer
Anvendelse af Telefonsvareren i RenMobil App følger de generelle vilkår for tillægsproduktet Telefonsvarer, som forudsætter et mobilabonnement hos Telenor. I RenMobil App er der mulighed for at afspille, videresende eller slette Telefonsvarer beskeder. Såfremt en Telefonsvarer besked slettes i RenMobil App slettes beskeden også i Telefonsvareren. Telefonsvarerbeskeder (WAV-filer) som videresendes fra RenMobil App som enten e-mail eller på anden vis er ikke krypteret udover den kryptering som anvendes ved selve transporten.

Operativsystemer (OS)
RenMobil App er tilgængelig på iOS og Android telefoner. RenMobil App er supporteret på to rullende versioner for hver af de nævnte OS - nyeste OS version og versionen før denne.

Kalenderdeling
For at gøre brugerens kalenderstatus tilgængelig er det en forudsætning, at kunden er bruger af RenMobil Appen. Brugeren skal tillade at RenMobil App får adgang til kalenderen på brugerens smartphone. Brugeren skal angive kalender(e) til deling via RenMobil App. For at sikre at kalenderstatus er opdateret korrekt, skal brugeren anvende push indstillinger for kalendersynkronisering på sin smartphone.

Brugerdata
Anvendelse af RenMobil App forudsætter en underliggende Lokalnummerplan som kræver en registreret ejer, en betaler og eventuelt en eller flere brugere. Lokalnummerplan indeholder oplysninger om brugere og telenumre som den grundlæggende del af tjenesten.
RenMobil App indsamler og gemmer følgende data for at kunne levere tjenesten:

- Navn
- Telefonnummer
- Opkaldshistorik
- Mobil status (optaget/ledig/slukket)
- Virksomhedskontakter i Lokalnummerplan
- Kalenderoplysninger (hvis aktiveret i RenMobil App)

Anvendelse og deling af brugerdata
Navn og telefonnummer benyttes som identifikation af brugeren. Opkaldshistorik giver brugeren en oversigt over alle tidligere opkald. Mobil status og kalenderoplysninger anvendes til at vise brugerens tilgængelighed til de øvrige kontakter i kundens Lokalnummerplan. Brugerdata anvendes samtidig til at sikre kvalitet i tjenesten. Telenor videregiver ikke disse brugerdata.

Sikker kryptering af brugerdata
Alle brugere af RenMobil App tildeles en unik token fra Telenors netværk når tjenesten oprettes. Denne token benyttes ved al efterfølgende kommunikation med Telenors netværk herunder Lokalnummerplan. Alle data og al datakommunikation i RenMobil App er krypteret. På telefonen er data placeret i en private App folder som kun RenMobil App kan tilgå. Data krypteres med telefonens standardkryptering. Al datakommunikation mellem RenMobil App og Telenors netværk krypteres med Transport Layer Security (TLS) med minimum en 256 bit krypteringsnøgle. Telefonsvarerbeskeder i RenMobil App er ikke yderligere krypteret.

Søgeplan

Søgeplan fås i 2 varianter; Gruppesøgeplan og Personlig Søgeplan.

Gruppesøgeplan

Gruppesøgeplan kan oprettes på et eksisterende mobilnummer eller et nyt mobilnummer fra Telenors Nummerserie. Såfremt et eksisterende fastnetnummer ønskes overført til Søgeplan, og dette indgår i en nummerserie, skal hele nummerserien flyttes til Telenor og kan efterfølgende kun oprettes som Søgeplan, IVRplan, F2M Plus eller Direkte Linie eller SIP Trunk. Indgår der numre i serien, som kunden ikke ønskes aktiveret, skal disse reserveres (fryses) på kundens konto for senere aktivering. Nummerserien er omfattet af kundens aftalebinding hos Telenor. SMS afsendt via Søgeplan menuen takseres til den hver tid gældende takst for SMS - afhængig af kundens abonnement. Oprettelsen af Gruppesøgeplan kan tage op til 4 timer fra det tidspunkt, hvor Telenor starter aktiveringen. Oprettelse af Gruppesøgeplan sker på hverdage mellem kl. 8.00 til 16.00. Ved nummer portering fra anden operatør, kan der forventes forstyrrelse på kundens telefoni på selve implementeringsdagen. Det påkræves for Gruppesøgeplan, at kundens har Selvbetjening. Der skal dog oprettes selvstændige ”administrator” rettigheder for Selvbetjening til Gruppesøgeplan – det bemærkes, at det kan være samme ”administrator”, der både kan redigere i Søgeplan og i Lokalnummerplan.

Ved oprettelsen af Gruppesøgeplan vil åbningstiden være sat til døgnåben. Administrator kan efterfølgende tilpasse åbningstiden efter kundens behov via Selvbetjening. For den medfølgende Telefonsvarer er PIN koden samt nummeret til Telefonsvareren tilgængelig via Selvbetjening.
Tilføjelse og sletning af medlemmer anvendes primært i forbindelse med oprettelse af medlemslisten på Gruppesøgeplan. Den daglige drift af hvilke medlemmer, som skal besvare kald på Gruppesøgeplanen håndteres via Aktiv/Passiv enten via Call Management Selvbetjening eller RenMobil App.
Samtidig ringning på Gruppesøgeplan er begrænset til 10 medlemmer på én gang. Hvis der er tilkoblet flere end 10 medlemmer vil prioriteringslisten blive aktiveret såfremt der er mere end 10 aktive og ledige medlemmer. Det betyder, at det vil være de 10 første aktive og ledige medlemmer på listen, der vil blive tilbudt kaldet. Den interne søgeproces, der finder sted mellem medlemmerne på en Gruppesøgeplan, takseres ikke. Det anbefales ikke at kombinere Gruppesøgeplan med fastnettelefoner som medlemmer. Vælges dette, må der ikke være viderestilling på fastnettelefonen, idet Gruppesøgeplan da ikke vil fungere.

Personlig Søgeplan

Ved oprettelsen af Personlig Søgeplan vil åbningstiden være sat til døgnåben. Administrator kan efterfølgende tilpasse åbningstiden efter kundens behov via Selvbetjening. Der henvises til ”Kom godt i gang” på telenor.dk for opsætning af Personlig Søgeplan.
Inkluderede tillægsprodukter i Søgeplan

Følgende tillægsprodukter er inkluderet i Søgeplansprodukterne og kan ikke fravælges;

Velkomsthilsen

Velkomsthilsen giver administrator mulighed for at indtale unikke velkomsthilser på Søgeplansproduktet via Call Management Selvbetjening. Alternativt kan en lydfil uploades. En lydfil kan maksimalt fylde 5 MB og/eller have en afspilningslængde på maksimalt 4 minutter.

Kømusik

Kømusik giver administrator mulighed for at uploade lydfiler og musik, som anvendes til køen på Søgeplansproduktet. Kømusik kommer med en standard afspilningsliste. Denne er gratis og vil altid være tilgængelig. En lydfil kan maksimalt fylde 5 MB og/eller have en afspilningslængde på maksimalt 4 minutter. Administrator kan også vælge at lave en unik musikliste. Der kan maksimal, ud over Telenor musiklisten, laves 3 egne musiklister med maksimal 10 numre (lydfiler) i hver liste. Kun én musikliste kan være aktiv ad gangen. Hvis administrator vælger at designe egen musikliste, er det vigtigt at pointere, at det er administrator (virksomhedens) ansvar at afholde udgifter til eventuelle Koda og Gramex rettigheder på den anvendte musik. Telenor kan på intet tidspunkt stilles til ansvar for den musikliste, som administrator anvender til Kømusik.

Statistik
Statistik indeholder 6 moduler, der giver et overblik over performance på Søgeplan og for medlemmer. Data er tilgængelige 60 dage tilbage i tid bortset fra "Udgående kald pr. medlem", hvor data er tilgængelige 30 dage tilbage i tid.

IVRplan
IVRplan kan oprettes på et eksisterende mobilnummer eller et nyt mobilnummer fra Telenors Nummerserie. Såfremt et eksisterende fastnetnummer ønskes overført til Søgeplan, og dette indgår i en nummerserie, skal hele nummerserien flyttes til Telenor og kan efterfølgende kun oprettes som Søgeplan, IVRplan, F2M Plus, Direkte Linie eller SIP Trunk. Indgår der numre i serien, som kunden ikke ønskes aktiveret, skal disse reserveres (fryses) på kundens konto for senere aktivering. Nummerserien er omfattet af kundens aftalebinding hos Telenor. Hvis det angivne hovednummer til IVRplan i dag anvendes på Telenor Direkte Linie, er det kundens ansvar at få omprogrammeret kundens PABX, således at kald til fastnummeret fra PABX'en routes ud på Direkte Linie.

På Call Management Selvbetjening kan administrator uploade lydfiler som gemmes i et lyd biblioteket. En lydfil kan maksimalt fylde 5 MB og/eller have en afspilningslængde på maksimalt 4 minutter.
IVRplan løsningen vil som udgangspunkt være konfigureret som bestilt i forbindelse med bestillingen af løsningen. Virksomhedens administrator kan efterfølgende via MP Selvbetjening til enhver tid justere og publicere ændrede Åbningstider, Velkomsthilsner, Taste-menuer og Beskeder. Der kan viderestilles til såvel numre indenfor som uden for virksomhedens Lokalnummerplan efter en Tastemenu

Ved nummerportering fra anden operatør, kan der forventes forstyrrelse på kundens telefoni på selve implementeringsdagen. Det påkræves for IVRplan, at kunden har Selvbetjening. Der skal dog oprettes selvstændige "administrator" rettigheder for Selvbetjening til IVRplan – det bemærkes, at det kan være samme "administrator", der både kan redigere i IVRplan, Søgeplan og Lokalnummerplan. Det er en forudsætning for at implementeringen af IVRplan bliver en succes, at "administrator" har sat sig grundigt ind i IVRplan via de manualer og videoguides, der findes på IVRplan Selvbetjening.

Følgende tillægsprodukt er inkluderet i IVRplan og kan ikke fravælges;

IVRplan Statistik
IVRplan Statistik er et inkluderet tillægsprodukt til IVRplan. Administration af IVRplan Statistik håndteres via Call Management Selvbetjening. IVRplan Statistik indeholder 2 moduler, der giver et overblik over performance på IVRplan. Data er tilgængelige 60 dage bagud i tid.

Telenor Mobilt Omstillingsbord
Det er en forudsætning for produktet Telenor Mobilt Omstillingsbord (T-MOB), at kunden har Gruppe Søgeplan samt en internetadgang. Telenor Mobilt Omstillingsbord er et produkt, som giver kunden mulighed for at foretage omstilling af kald via en WEB baseret omstillingsapplikation. Der kræves brugerlicens til Telenor Mobilt Omstillingsbord. Administration af disse håndteres udelukkende via Call Management Selvbetjening. Det er derfor en forudsætning, at kunden har mindst én administrator på Selvbetjening. Såfremt der er mere end 1.000 numre i kundens Lokalnummerplan kan der kun anvendes statisk søgning i kontaktlisten i Telenor Mobilt Omstillingsbord. Ændring af brugernavn (fornavn og efternavn) i kontaktlisten i Telenor Mobilt Omstillingsbord skal foretages via Call Management Selvbetjening. Det muligt at ændre viderestilling (betinget eller ubetinget) for alle mobilnumre i virksomhedens Lokalnummerplan via Telenor Mobilt Omstillingsbord.

Besked
Outlook 2003 understøtter ikke specialtegn. Derfor anbefales det at der ikke anvendes specialtegn i de standard beskedskabeloner, som oprettes, såfremt beskederne afsendes som e-mail via Outlook 2003.

Kalenderintegration
Der er kalenderintegration i Telenor Mobilt Omstillingsbord. For at kunne anvende funktionen forudsætter det at kunden anvender Microsoft Exchange som understøtter EWS-protokollen.

Følgende Exchange server versioner er understøttet:

- Exchange2010
- Exchange2010_SP1
- Exchange2010_SP2
- Exchange2013
- Exchange2013_SP1
- Exchange Online

Understøttelse af fremtidige Exchange versioner, herunder Exchange Online, afhænger af, at det anvendte API ikke ændres af Microsoft.

For at kunne synkronisere kalenderaftaler er det et krav at brugerne er oprettet på Exchange serveren med en postkasse med tilhørende valid e-mailadresse. Synkroniseringen kræver brug af en systemkonto på Exchange serveren der har en "Application Impersonation" rolle. "Delegation mode" og "on-behalf-of" understøttes ikke. Adgangskoden opbevares altid krypteret i Telenors netværk. Bemærk - hvis adgangskoden ændres for kontoen på Exchange serveren skal denne ændring ligeledes foretages på server opsætningssiden på Call Management Selvbetjening under "T-MOB Administration".

Der skal være åbent for kommunikation til Exchange serverens EWS endpoint. Der er kun understøttelse for HTTPS. Der skal ligeledes være åbent for udgående HTTPS-kommunikation fra Exchange serveren mod Telenors "Microsoft Synchronization Service" (MSS) – mss.telenor.dk. For at aktivere synkroniseringen af kalenderaftaler skal administrator sikre at server opsætningssiden på Call Management Selvbetjening udfyldes, sammen med opsætning af brugersynkronisering. Herudover skal brugerens e-mailadresse være korrekt oprettet i Telefonbogen i Telenor Mobilt Omstillingsbord (T-MOB), og kalendervisning skal være sat til "Exchange" under indstillinger. Telenor opbevarer kalenderaftaler maksimalt i 24 timer efter de er forekommet. Der foretages synkronisering af kalenderaftaler 10 dage frem i tid. Såfremt der er mere end 1.000 numre i virksomhedens Lokalnummerplan kan kalenderintegrationen ikke anvendes.

Bruger
For den enkelte bruger af Telenor Mobilt Omstillingsbord forudsættes det at brugeren abonnerer på et abonnement indeholdende Statusplan og Omstilling (inkluderet i RenMobil App). Brugeren skal være oprettet som medlem på de Søgeplaners hovednumre, som brugeren skal betjene med Telenor Mobilt Omstillingsbord. Herudover skal brugeren været oprettet med adgang til Telenor Mobilt Omstillingsbord. Dette gøres via Call Management Selvbetjening. Udgående kald fra Telenor Mobilt Omstillingsbord takseres via receptionistens mobilabonnement og følger den til hver tid gældende takst for dennes mobilabonnement.

Uddannelse
Onsite uddannelse kan bestilles via sælger, afhængig af kundens behov og ønsker. Der tilbydes mod betaling et besøg af en Onsite konsulent til finjustering og gennemgang af den købte Call Management løsning. Der tilbydes 2 Tryghedspakker på henholdsvis ½ og en hel dags besøg af konsulenten.

1. Tryghedspakke ½ dag: 2.000 kr. eks. Moms
2. Tryghedspakke 1 dag: 3.500 kr. eks. Moms

I begge pakkers pris er kørsel inkluderet.



Telenor A/S
72 120 000
Frederikskaj 8
1780 København V
telenor.dk/erhverv